

CL für die Durchführung des betrieblichen QV's am Lehrplatz

Vorbereitung

Durch die **Lernenden** sind vor Ort folgende Aufgaben vorzunehmen:

- Information der Berufsbildenden über Prüfungstermin und Namen der Pex

Durch den **Lehrplatz** sind folgende Vorbereitungen / Aufgaben zu treffen:

- Benennung einer Verantwortlichen Person welche am Prüfungstag anwesend ist und bei unvorhergesehenen Ereignissen die Durchführung der Prüfung sicherstellen kann.
- Information des anwesenden Teams über Prüfungstermin.
- Zutritt für Pex in Verkaufs- und Hintergrundbereiche (Lager/Gepäck...) sicherstellen. Pex sind mit Namensschild gekennzeichnet und verfügen bei Bedarf über einen Ausweis.
Hinweis: Gegebenenfalls werden auch kantonale Berufsinspektoren oder die Chefexpertin Stichproben zum Prüfungsverlauf durchführen. Auch diesen ist der Zutritt zu gewähren.
- Bereitstellung eines separaten Verkaufsschalters; absperrbar für 90 Minuten (gem. Foto)
Es darf keine Unterbrechung der Prüfungssituation durch hohe Kundenandrang erfolgen.
- Bezeichnung mit der Vorlage „Prüfungssituation“
- Bereitstellung eines Stuhls für den 2. Pex im Rücken des Prüfungskandidaten
- Pünktliche Durchführung ermöglichen - die Pex bewegen sich in einem straffen Zeitplan.

An der Prüfung:

- Vorstellung der / des verantwortlichen Mitarbeiters / Mitarbeiterin
- Der Schalter bleibt während der ganzen Zeit abgesperrt – auch wenn sich die Prüfung an Hintergrundauforten abspielt.
- Prüfungsschalter ist ortsüblich eingerichtet**
- Der Entscheid bei Grenzfällen liegt in der Verantwortung des Expertenteams. Allfällige nicht zugelassene Hilfsmittel sind in diesem Fall zu entfernen.
- Kommunikationsmittel (Handy, Telefon, Chat...) dürfen im Kundenkontakt verwendet werden – ausgeschlossen sind die Kontaktaufnahme mit Kollegen, Fachsupportstellen usw...
- Keine Beantwortung von Fragen der Lernenden durch die Mitarbeitenden vor Ort.
Achtung: Kann Ausschluss der Prüfung zur Folge haben.
- Verpflegung (z.B: Trinken während der Prüfung) gemäss Richtlinien der Verkaufsstelle.
- Alle Belege Tickets müssen gemäss den örtlichen Prozessen verarbeitet werden (Druck, Speicherung im Dossier, ...).

- Kleine technische Störungen oder auch Unterhalt (Papier auffüllen) müssen durch die Lernenden behoben werden – bei Störungen grösseren Ausmasses erfolgt agieren die Pex situationsspezifisch.
- Nach Möglichkeit: Andere Lernende nicht in unmittelbarer Nähe der Prüfungssituation einsetzen.

Nach der Prüfung:

- Schweigepflicht:** Die Pex geben weder der Betreuungsperson vor Ort noch den Kandidaten selber eine Rückmeldung zum Prüfungserfolg.
- Annullation / Stornierung aller ausgestellten Unterlagen bzw. Wiederherstellung der Ausgangslage durch die Kandidaten nach Abschluss der Prüfung. Bei Bedarf fotografiert das Expertenteam relevante Unterlagen.